



**DRUŠTVO ZA KONSALTING, MENADŽMENT
I SERVISIRANJE VATROGASNE OPREME**

VATROIVAL d.o.o.

Gostivarska 15, 11000 Beograd

tel/ fax: 011/7477-221 011/7478-800 011/7478-901

PIB 104133669 Matični br. 20097507 Šifra del. 7022

Tekući računi: 310-172827-03

265-1780310000112-96

office@vatroival.com www.vatroival.com



***KODEKS POSLOVNE ETIKE
ZAPOSLENIH U DRUŠTVU
VATROIVAL d.o.o.***

Kodeks ponašanja podrazumeva sistem standarda i pravila u poslovnom ponašanju.

Namena ovog kodeksa je da definiše standarde ophođenja, uspostavi dobru poslovnu komunikaciju i propiše osnove poslovnog odevanja radi uspostavljanja profesionalnog načina ophođenja u Društvu Vatroival.

Obzirom da zaposleni predstavljaju najveću vrednost Društva, Društvo nastoji da sa svoje strane obezbedi sve što doprinosi prijatnom i funkcionalnom radnom okruženju i izgradnji korporativnog imidža.

Standardi koji su ovde navedeni, predstavljaju pravila ponašanja koji se očekuje od zaposlenih u Društvu Vatroival, tako da će se svaka povreda tretirati kao povreda radne obaveze.

Za staranje o poštovanju kodeksa zadužen je direktor.

I STANDARDI KOMUNIKACIJE

Komunikacija se odvija na verbalnom i neverbalnom nivou.

Verbalnu komunikaciju predstavljaju reči u pisanoj ili usmenoj formi, a neverbalnu komunikaciju čine i stil govora, stil pisanja, ton glasa, mimika, gestikulacija, brzina, stil u odevanju i šminkanju i slično.

1. Standard za jezik

- Obratite pažnju na ton i jezik u poslovnim pismima
- Koristite književni jezik izražavanja
- Nemojte koristiti fraze i izraze iz slenga

2. Eksterna komunikacija i pravila

Eksterna komunikacija je komunikacija sa ljudima, koji nisu zaposleni u Društvu Vatroival. To su stranke, partneri i drugi posetioци. Utisak koji Vi na njih ostavljate uticaće na formiranje slike o Društvu Vatroival u javnosti.

2.1. Komunikacija u direktnom kontaktu

Pozdrav predstavlja prvi kontakt i prvi korak u poslovnoj komunikaciji. Kao izraz poštovanja pozdrav treba uvek da bude srdačan. Podsećamo da mlađi pozdravlja starije, tj. osobe niže po hijerarhiji pozdravljaju više po hijerarhiji.

Ponašajte se kao domaćin na svom terenu: Stranku uvek ponudite da sedne, prihvatite joj kaput i ponudite je pićem i na kraju je otpratite do izlaznih vrata kancelarije.

Obratite pažnju na svoj nastup! Budite ljubazni, ali ne i usiljeni.

U razgovoru sa strankom pokažite strpljenje i skoncentrisanost na temu. Pažljivo slušajte sagovornika. Uvek stranci pokažite dobru volju i spremnost da mu izađete u susret, ponudite savet, odgovor ili rešenje. Nikada nemojte pokazati nervozu, nestrpljivost i neljubaznost.

Svaki razgovor sa strankom treba da bude poslovan, planski, usmeren, u ime Društva Vatroival i bez prekoračenja ovlašćenja. Pri tom sagovorniku treba da pružite jasne razgovetne i potpune informacije, uz poslovni ton i bez gestikuliranja.

Na pritužbe reagujte profesionalno, nastojeći da probleme što brže i efikasnije rešite, bez dodatnog podizanja tenzije. Izvinite se učtivo kada to situacija nalaže.

U kontaktu sa strankama posebnu ulogu ima administrativno osoblje, čije ponašanje je ključno za sticanje prvog utiska o Društvu Vatroival. Vodite računa da budete pažljiv domaćin i da posetilac ili stranka od samog ulaska u poslovni prostor na svakom koraku oseti da je dobrodošao.

2.2. Sadržaj za telefon i elektronsku poštu

Telefonski kontakt je veoma važan za eksternu i internu komunikaciju, jer se veliki deo poslovnih veza odvija preko telefona. I ovde važi pravilo da je prvi utisak odlučujući. Zato nastojte da Vašu komunikaciju preko telefona odlikuju:

- Simpatičan, jasan i ljubazan glas
- Govor bez dijalekta
- Jednostavno predstavljanje: „Vatroival, izvolite!“

Odmah na početku razgovora zabeležite ime sagovornika. Većina ljudi neće ponoviti svoje ime u daljem toku razgovora. Nastojte, da i preko telefona prenesete pozitivnu orijentisanost i da sagovorniku pomognete pozitivnom inicijativom.

Za vreme obavljanja telefonskog razgovora pripazite da jačinom svoga glasa ne ometate druge kolege u kancelariji.

Telefonski razgovori treba da budu kratki, jasni i precizni. Oni služe samo za ugovaranje sastanaka i razmenu informacija, a nikako za poslovne pregovore. Poslovno je da na svaki telefonski poziv i elektronsku poštu upućen na Vaše ime odgovorite u roku od 24 sata.

3. Standardi interne komunikacije

Interna komunikacija podrazumeva komunikaciju sa ljudima koji su zaposleni u Društvu Vatroival. To su osnivač Društva, direktor i rukovodioci sektora.

Interna komunikacija ima za cilj da unapređuje kontakte među kolegama i da informiše o novostima, koje se odnose na poslovanje Društva.

3.1. Pravila interne komunikacije

3.1.1. Način oslovljavanja

Kolegama i predpostavljenima se obraćate sa neophodnim poštovanjem i ljubaznošću.

Ne zaboravite da svako u Društvu Vatroival ima svoj radni zadatak i da su svi zaposleni jednako bitni kao jedna karika u lancu koji treba da rezultira uspešno obavljenim poslom i zadovoljnim klijentima.

Predpostavljenima se obraća sa poštovanjem i njihove predloge i instrukcije prihvatate na umestan način, poštujući hijerarhiju.

3.1.2. Lični razgovori i elektronska pošta

Imajte na umu da u Društvu Vatroival ličnim razgovorima po kuloarima i tračevima nema mesta. U ophođenju sa kolegama negujte odnose i nastojte da primenom tolerancije i razumevanja rešavate sve konfliktne situacije.

Komunikacija među zaposlenima preko elektronske pošte treba da ima pre svega informativni okvir, za razna obaveštenja i promene koje nastaju u toku rada. Korišćenje interneta za privatne svrhe na radnom mestu nije dozvoljeno.

3.1.3. Jubileji, proslave i izleti

Tokom godine se organizuju neformalna okupljanja svih zaposlenih. Ova okupljanja u neformalnoj atmosferi imaju za cilj međusobno zbližavanje i bolje upoznavanje zaposlenih.

Proslave se organizuju u skladu sa standardima Društva Vatroival u smislu izbora ambijenta, ugostiteljskih usluga i slično. Prilikom ovakvih okupljanja od Vas se očekuje pre svega umerenost u konzumiranju alkohola i primereno ponašanje.

II STANDARDI ZA POSLOVNI IZGLED

Ovo poglavlje obuhvata odgovore na pitanja kako treba da izgleda Vaša pojava, tojest kako da se oblačite, šminkate, frizirate i negujete, da bi ste bili u skladu sa internim standardima. Ne zaboravite da Vaš poslovni izgled odražava Vaš odnos prema poslu, što znači da je bitan i za Vas lično jednako kao i za Društvo Vatroival. Neophodno je da se generalno pridržavate propisanih standarda, a u okviru njih ostavljena Vam je sloboda da izgrađujete svoj individualni stil.

1.1. Način odevanja

Vaša garderoba za posao ne mora da bude previše stroga, ali od Vas se očekuje da napravite razliku između odeće za plažu i poslovne garderobe. Osnovni kriterijum Vaše pojave na poslu treba da bude pristojnost, a ekstravagantnost ostavite za privatni život.

Haljine i majce na bretele, kratke majce koje ne pokrivaju stomak, mini suknje, tesno uz telo pripijena odeća od providnih materijala i trenerke nisu primereni za posao.

Nije dozvoljeno nositi patike, klompe, nanule i drugu obuću koja nije primerena poslovnom izgledu.

Muškarcima nije dozvoljeno nošenje bermuda ili šorceva, atlet majica, trenerki, patika ili papuča.

Serviseri imaju brendiranu radnu odeću sa oznakama Društva Vatroival koju su zadužili i koju moraju svakodnevno da nose. Radno odelo mora uvek biti čisto i uredno. Šef servisa propisuje koju garnituru radne odeće i kada će se nositi.

1.2. Šminka, frizura, nakit

Što se tiče šminke, izaberite „zlatnu sredinu“. Poslovna žena mora uvek ostavljati utisak negovane žene. Ona ne sme biti napadno našminkana, kao što ne sme biti potpuno bez šminke.

Kosa uvek mora biti čista i formirana u frizuru, a nokti uredni. Muškarci moraju biti uredno podšišani i obrijani.

Obaratite pažnju da Vaš nakit nije suviše napadan, da je usklađen sa poslovnim stilom odevanja i da niste pretrpani bižuterijom.

1.3. Maniri

Pod manirima se podrazumevaju stereotipne navike reagovanja u određenim situacijama na poslu. Kodeks ponašanja Društva Vatroival nalaže pridržavanje sledećih pravila ponašanja:

- Nemojte pušiti u poslovnim prostorijama izuzev na mestu za to određenom
- Kafa i drugi topli napici se služe isključivo u za to predviđenim terminima
- Unošenje, držanje i konzumiranje alkohola u Društvu Vatroival je strogo zabranjeno i kažnjivo.
- Obratite pažnju na svoje radno okruženje:
Posebno u prostorijama koje svi koriste, kao što je toalet, setite se da neko treba da dođe posle Vas.
- Izuzev vremena potrebnog za obavljanje doručka, nije predviđeno da se jede u poslovnim prostorijama.
- Vodite računa o tome da Vaš radni sto bude uredan i čist u toku radnog vremena, a nakon istog dužni ste sve svoje stvari sa stola rasklonite.
- U direktnom razgovoru sa drugom osobom nemojte da ugrožavate ličnu teritoriju sagovornika – nemojte se suviše približavati i unositi u lice (80cm je optimalno rastojanje između Vas i sagovornika).
- Privatne posete na radnom mestu u principu nisu dozvoljene.
- Primanje poklona bilo koje vrste i vrednosti na radnom mestu je strogo zabranjeno

III ODNOSI S JAVNOŠĆU

Nije dozvoljeno da poznanicima, rođacima, komšijama i zaposlenima u drugim Društvima prepričavate poslovne situacije, otkrivajte poslovne tajne i planove. Na taj način kršite lojalnost prema Društvu Vatroival i narušavate ugled istog u javnosti.

Ukoliko na poslu iskrsne neki problem ili nesporazum, rešite ga na aktivan način, tako što ćete se obratiti predpostavljenom. Klonite se ogovaranja, zavisti, nadmenosti, nemara i pohlepe, jer to ne služi na ugled ni Vama ni Društvu Vatroival.

IV LIČNOST ZAPOSLENOG

U pasusu koji sledi, navešćemo karakteristike ličnosti, koje su bitne za funkcionisanje i izgrađivanje uspešne poslovne karijere u Društvu Vatroival:

- Budite preduzimljivi, samostalni i pokrećite inicijativu. Od Vas se očekuje da na pravom mestu nađete pravu osobu i uspešno završite posao u najkraćem roku i na najjednostavniji način.
- Uvek proverite svoje namere i postupke da li su pošteni i fer prema Vama i drugima i da li su u skladu sa propisima, poslovnim ciljevima i moralnim kodeksom Društva Vatroival.
- Razvijajte svoju kompetenciju. Kao rukovodilac budite uzor svojim zaposlenima, pokažite inicijativu i stalno se usavršavajte.
- Budite dobar „igrač“ u svom timu i vodite računa o svojim kolegama.
- Stvarajte nove i negujte postojeće poslovne kontakte.
- Budite radoznali i inovativni. Aktivno uključite um i maštu i kombinujte sve svoje sposobnosti u različitim projektima.
- Držite se istine, proverite da li ste u stanju da ispoštujete data obećanja pre nego što ih izgovorite i poštujujte individualnost.
- Budite lojalni prema Društvu Vatroival. Pridržavajte se standarda i pravila u ponašanju i poslovanju. Lojalnost je preduslov za rad i napredovanje u Društvu Vatroival. Imajte uvek na umu da Vi lično reprezentujete Društvo.

- Sve programe edukacije i treninge u okviru Društva Vatroival i van njega prihvatite kao priliku da upotpunite svoje znanje i postanete još profesionalniji u poslu koji obavljate.
- Za neuspešno obavljene poslove nemojte apriorno tražiti krivce u drugima. Razmislite šta ste sami mogli bolje da uradite.

V RADNO VREME

- Radno vreme je od 08⁰⁰ do 15³⁰ časova. To znači da na posao treba da stignete do 7⁵⁰ kako bi ste na vreme počeli da radite i da se kancelarija ne napušta pre 15³⁰.
- U toku radnog vremena imate pravo na pauzu za doručak u trajanju od 16 minuta u peroidu od 09⁰⁰ do 09¹⁶, pauze za kafu od 11³⁰ do 11³⁷ i od 14⁰⁰ do 14⁰⁷.
- Potrebno je da na posao dolazite odmorni i sveži, da bi ste bili skoncentrisani i spremni na radne obaveze. Podrazumeva se da budete dobro raspoloženi, nasmejani i pozitivno orijentisani.

VI POVREDE KODEKSA PONAŠANJA

Povrede dužnosti iz radnog odnosa mogu biti lakše i teže.

Nepoštovanje pravila navedenih u Kodeksu predstavljaju lakše povrede, izuzev onih koje su u Pravilniku o radu Društva Vatroival i Zakonu o radu predviđene kao teže povrede dužnosti iz radnog odnosa.

Svaka povreda dužnosti povlačiće odgovornost predviđenu Pravilnikom o radu Društva Vatroival i Zakonom o radu.

VII STUPANJE NA SNAGU

Ovaj Kodeks poslovne etike stupa na snagu od datuma objavljivanja. Svaki zaposleni u Društvu Vatroival mora da preuzme kopiju Kodeksa svojim potpisom i da se detaljno upozna i primenjuje Kodeks u praksi.

Datum: 09.11.2010. godine
Beograd

Direktor
Nebojša Pančić